



GUIDE DU CITOYEN

Quoi faire après un incendie

Service des incendies d'Hudson

TABLE DES MATIÈRES

Votre sécurité est notre priorité	4
Action à poser immédiatement après le sinistre :	5
Action à poser dans les 24 heures suite au sinistre :	6
Action à poser dans les jours qui suivent.....	7
Action à poser immédiatement après l'incendie :	8
Action à poser dans les 24 heures après l'incendie :	8
Action à poser dans les jours qui suivent l'incendie :	10
Renseignements	11
Réaction possible suite à un incendie :	13
Types de réactions :.....	13
Liste téléphonique :.....	15
Numéros de téléphone importants :.....	18
Anticiper les problèmes.....	21
Comment obtenir une copie du rapport d'intervention?	21
Quelques conseils à suivre	22

Votre sécurité est notre priorité

Suite à un incendie survenu dans votre bâtiment, aucun discours ne peut effacer la peine que peut occasionner un tel sinistre.

Plusieurs organismes et services offrent leur soutien pour vous accompagner et vous guider dans votre processus de retour à la vie normale afin que les difficultés engendrées par le sinistre puissent être résolues efficacement.

Le Service de sécurité incendie d'Hudson espère vivement que ce guide présentera, adéquatement, les étapes qui doivent être franchies à la suite d'un sinistre.

Les actions que vous devez entreprendre seront différentes si votre bâtiment est assuré ou non.

Si vous désirez obtenir plus d'information, n'hésitez pas à nous contacter.

Service de sécurité incendie de Hudson
529 Main, Hudson QC J0P 1H0

Tél : 450-458-4011
hfd@ville.hudson.qc.ca

Visitez notre site Internet au : www.hudson.quebec/services/securite-publique/incendie/

VOUS ÊTES ASSURÉ :

Action à poser immédiatement après le sinistre :

Propriétaire et locataire :

- Contacter votre compagnie d'assurance afin que celui -ci communique avec un expert en sinistre;
- Trouver un endroit où loger;
- Prévenir vos proches;
- Après avoir reçu la confirmation de la part de l'enquêteur du Service incendie que l'enquête est terminée, l'expert en sinistre a la responsabilité de prévoir un endroit pour entreposer vos biens durant la période de rénovation;
- Laisser vos coordonnées au responsable désigné du Service incendie d'Hudson et au représentant de la croix rouge (si besoin).

Locataire :

- Informer le propriétaire, ou son représentant, qu'un incendie est survenu et fournir les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

Avant de déménager ou de quitter les lieux, s'il y a des éléments spécifiques nécessaires (tels que les exemples ci-dessous), veuillez communiquer avec le commandant sur les lieux pour obtenir de l'aide.

- Documents d'assurance;
- Pièces d'identité;
- Cartes de crédit;
- Médicaments;
- Lunettes;
- Tout autre élément médical spécifique.

Il est primordial de contacter votre compagnie d'assurance le plus tôt possible pour qu'un représentant se déplace sur les lieux du sinistre le plus rapidement possible, pour que le processus de réclamation débute le plus tôt possible.

Action à poser dans les 24 heures suite au sinistre :

Propriétaire et locataire :

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander, le rapport d'intervention et ou le rapport d'enquête du Service des incendies d'Hudson (vous devez faire la demande à l'Hôtel de ville d'Hudson par une demande d'accès à l'information)
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro-Québec, Gazifière)
- Informer Postes Canada;
- Informer les services gouvernementaux

Propriétaire :

- Assurez-vous que votre bâtiment est sécuritaire. Votre compagnie d'assurance devrait vous fournir les services d'un expert en sinistres pour vous aider avec ce qui suit (mais sans s'y limiter):
 - Les ouvertures effectuées lors du combat de l'incendie (bris de vitres et ou portes) doivent être sécurisées dans le but de limiter les entrées par infraction
 - Une évaluation de la structure devrait également être effectuée pour éviter toutes blessures.
- Informer le Service d'urbanisme de la Ville d'Hudson au 450-458-5347.

Liste des équipements et services devant être inspectés et rétablis :

- Eau
- Avertisseur de fumée
- Électricité
- Avertisseur de CO
- Gaz naturel
- Gicleurs automatiques
- Gaz propane
- Système d'alarme
- Chauffage

Pour le rétablissement de certains services, la présence d'un professionnel ou technicien qualifié peut être requise. Vous devez effectuer les actions décrites dans le document remis par le Service incendie d'Hudson intitulé *Avis de réintégration de propriété* que vous avez signé.

Suite à la fin de l'intervention du Service incendie, vous devenez à nouveau responsable de votre bâtiment. Vous devez rendre votre bâtiment sécuritaire, c'est votre responsabilité!

Expert en sinistre :

Votre compagnie d'assurance devrait être en mesure de vous fournir une compagnie d'expert en sinistre. Cette entreprise devrait se charger de mettre des barricades sur les différentes ouvertures (bris de fenêtre, porte etc..) et va mettre en sécurité votre bâtiment.

Action à poser dans les jours qui suivent

Propriétaire et locataire :

- Établir la liste des biens et des documents détruits;
- Communiquer au besoin avec les différents organismes;
- Faire rétablir certains équipements et services, si possible;
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat
- Annuler ou reporter vos rendez-vous, sauf les urgences.

Propriétaire :

Au cours des jours qui suivent le sinistre survenu dans votre bâtiment, plusieurs suivi et prise d'information seront nécessaire au Service incendie. Nous vous suggérons de nous laisser un numéro de téléphone et l'endroit où vous serez relocaliser.

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ:

Action à poser immédiatement après l'incendie :

Propriétaire et locataire :

- Trouver un endroit où loger;
- Prévenir vos proches;
- Après avoir reçu la confirmation de la part de l'enquêteur du Service de sécurité incendie d'Hudson que l'enquête est terminée, prévoir un endroit pour entreposer vos biens durant la période de rénovation;
- Laisser vos coordonnées au responsable désigné du Service de sécurité incendie d'Hudson et au représentant de la Croix-Rouge canadienne.

Locataire :

Informez le propriétaire, ou son représentant, qu'un incendie est survenu et fournissez les coordonnées de l'endroit où vous serez temporairement hébergé.

Avant de déménager ou de quitter les lieux, s'il y a des éléments spécifiques nécessaires (tels que les exemples ci-dessous), veuillez communiquer avec le commandant sur les lieux pour obtenir de l'aide.

- Pièces d'identités
- Cartes de crédit
- Médicaments
- Lunettes
- Tout autre élément médical spécifique.

Action à poser dans les 24 heures après l'incendie :

Propriétaire et locataire :

- Informer votre employeur;
- Informer la direction de l'école fréquentée par vos enfants;
- Informer votre banque ou votre caisse;
- Demander le rapport d'intervention et ou le rapport d'enquête du Service des incendies d'Hudson (vous devez faire la demande à l'Hôtel de ville d'Hudson par une demande d'accès à l'information)
- Informer les compagnies de services (Bell, Vidéotron, Hydro -Québec, Gazifière, etc.)
- Informer Postes Canada
- Informer les services gouvernementaux.

Propriétaire :

- Rendre votre immeuble sécuritaire; Pour de l'assistance, vous pouvez faire appel à une entreprise expert en sinistre. Des frais seront toutefois exigé par ces entreprises
 - Les ouvertures effectuées lors du combat de l'incendie (bris de fenêtres et/ou portes) doivent être sécurisé par l'expert en sinistre dans le but de limiter les entrées par infraction
 - Une évaluation de la structure devrait également être effectuée pour éviter toutes blessures.
- Confirmer avec le Service d'urbanisme de la Ville d'Hudson au 450-458-5347 que le statut de la propriété a été mis-à-jour suivant le rapport du service incendie.

Liste des équipements et services devant être inspectés et rétablis

- Eau
- Avertisseur de fumée
- Électricité
- Avertisseur de CO
- Gaz naturel
- Gicleurs automatiques
- Gaz propane
- Système d'alarme
- Chauffage

Pour le rétablissement de certains services, la présence d'un professionnel ou technicien qualifié peut être requise. Vous devez effectuer les actions décrites dans le document remis par le Service incendie d'Hudson : ***Avis de réintégration de propriété*** que vous avez signé.

Suite à la fin de l'intervention du Service incendie, vous devenez à nouveau responsable de votre bâtiment. Vous devez rendre votre bâtiment sécuritaire, c'est votre responsabilité!

Si votre demeure devient inhabitable, vous devez séparer vos biens non-endommagés et les entreposer dans un endroit sécuritaire.

Action à poser dans les jours qui suivent l'incendie :

Propriétaire et locataire :

- Établir la liste des biens et des documents détruits
- Communiquer au besoin avec les différents organismes
- Faire rétablir certains équipements et services, si possible
- Rassembler tous vos reçus à un endroit adéquat
- Annuler ou reporter vos rendez-vous, sauf les urgences.

Propriétaire :

Communiquez avec les experts en rénovation :

- Électricien
- Plombier
- Compagnie de nettoyage

Au cours des jours qui suivent le sinistre survenu dans votre bâtiment, plusieurs suivis et prises d'information seront nécessaires au Service incendie. Nous vous suggérons de nous laisser un numéro de téléphone et l'endroit où vous serez relocaliser.

Renseignements

Papiers d'identité

- S'ils sont endommagés ou détruits, vous devez les remplacer. (Voir page 16)

Courrier :

- À la suite d'un incendie, Postes Canada retiendra votre courrier pendant 24 heures après le sinistre. Il est toutefois de votre responsabilité d'avertir Postes Canada (bureau de poste local) de l'incident et de lui demander de retenir votre courrier pour une période indéterminée. Ce service est tarifié; veuillez garder vos reçus.

Entourage :

- Communiquez avec les gens de votre entourage (famille, amis, employeurs ou collègues) afin de les informer de votre situation et pour une éventuelle assistance.

Reçus :

- Plusieurs dépenses imprévues surviennent à la suite d'un incendie. Selon les détails de votre contrat, votre compagnie d'assurance peut vous rembourser donc il est important de garder tous vos reçus (essence, nourriture, hôtel, vêtements, etc.).

Liste de vos biens et effets personnels:

- Vous devez produire la liste de tous les biens que vous avez perdus. Cette liste doit être exhaustive en ce qui concerne chacun de vos biens (marque, couleur, modèle, numéro de série, coût et date d'achat). Si vous avez conservé vos factures/reçus et que vous avez pu les récupérer, elles vous seront fort utiles. Dans le but d'accélérer votre remboursement, ne tardez pas à établir cette liste. Nous souhaitons vous rappeler qu'il est préférable d'établir, à l'avance, la liste de vos biens, photos à l'appui, et de conserver ces documents à deux endroits différents (dans un coffret de sûreté ou chez un proche).

Médicaments :

- La plupart des pharmaciens peuvent renouveler vos prescriptions pour les médicaments essentiels à la suite d'un incendie. Informez -vous auprès de votre pharmacien.

Travaux de rénovation :

- L'expert en sinistre vous aidera à mieux vous préparer en ce qui concerne les travaux de rénovation. Il est important de savoir qu'il faut obtenir un permis approprié avant d'entreprendre ces travaux. Vous pouvez en faire la demande au Service de l'urbanisme de la ville d'Hudson (450) 458-5347.

Représentants de compagnies :

- Il est possible que les représentants de diverses compagnies de nettoyage et de rénovation vous offrent leurs services. ATTENTION : Ne signez rien avant d'avoir consulté votre agent d'assurances ou l'expert en sinistre. Quelques heures de repos et de réflexion sont également recommandées pour pouvoir prendre des décisions éclairées.

Compagnie d'assurances et expert en sinistre :

- L'expert en sinistre est la personne qui, en matière d'assurance de dommages, enquête sur un sinistre et estime les dommages.
- Deux types d'experts en sinistre sont possibles :
 - L'expert en sinistre employé par une compagnie d'assurances;
 - L'expert en sinistre indépendant mandaté, cas par cas, par une compagnie d'assurances

Prestataire de la sécurité du revenu :

- Vous devez communiquer le plus rapidement possible avec votre Centre local d'emploi afin de signaler vos besoins. Votre dossier s'y trouve déjà et la loi prévoit certaines compensations.

Perte d'un être cher lors d'un incendie :

- Si vous et vos proches avez besoin de réconfort et de soutien à la suite de la perte d'un être cher, n'hésitez pas à communiquer avec un organisme spécialisé

Vêtements, nourriture, logement et meubles :

- Vous pouvez obtenir des vêtements, de la nourriture, un logement temporaire et des meubles par l'entremise des divers organismes d'entraide. Il est important de savoir que la nourriture qui se trouvait dans la maison lors de l'incendie n'est plus comestible. Renseignez-vous auprès de votre compagnie d'assurances si vous pouvez obtenir une somme d'argent à titre de dédommagement.

Réaction possible suite à un incendie :

Enfant :

- L'enfant ressent la peur.

Adolescent :

- L'adolescent désire être traité comme un adulte ou retombe en enfance.

Adulte :

- L'adulte peut éprouver un conflit entre ses responsabilités et ses propres besoins.

Personne âgée :

- La personne âgée est généralement en mesure de déterminer ses besoins et les services correspondants à ceux -ci, mais peut avoir de la difficulté à gérer la situation à cause du stress que l'événement lui apporte.

Types de réactions :

Selon certains spécialistes, les réactions observées chez les sinistrés lors de l'incendie sont normales et leur intensité diminue graduellement. Si la frénésie persiste au -delà de deux semaines, le sinistré peut communiquer avec son *Centre local de services communautaires (CLSC)*. Les réactions possibles sont physiques, émotionnelles, cognitives et comportementales.

Physiques :

- Maux de tête
- Nausées
- Difficultés respiratoires
- Évanouissements
- Problèmes cardiovasculaires
- Fatigue intense
- Bouffées de chaleur
- Sudation
- Étourdissements
- Tremblements

Émotionnelles :

- Choc, stupeur et torpeur
- Angoisse profonde
- Colère
- Tension
- Désolation et désespoir
- Impression que l'événement se reproduira

Cognitives :

- Anxiété et peur
- Difficultés de concentration
- Confusion
- Rétrospective
- Irritabilité

Comportementales :

- Fuite
- Fixation
- Actions héroïques
- Agitation
- Mesures de protection des proches
- Culpabilité et honte
- Irritabilité
- Émotivité
- Sentiment d'impuissance, de fragilité et de vulnérabilité

Réactions observées chez les enfants

- Cauchemars
- Mouiller son lit
- Sucrer son pouce
- Autres régressions semblables

Pistes d'intervention auprès des enfants :

- Encourager les enfants à exprimer leur expérience ainsi que les sentiments vécus. Utiliser les systèmes et les connaissances du jeu et du dessin.
- Dire la vérité aux enfants.
- Répondre à leurs questions sans les devancer.
- Augmenter leur sentiment de sécurité. Les rassurer afin que leurs réactions physiologiques et émotives soient considérées comme des conséquences normales.
- Discuter avec les enfants des mesures de sécurité en cas d'incendie afin de leur donner le sentiment de contrôle par rapport à la situation.
- Aviser l'école ou la garderie de l'incendie. Ces milieux apportent un support très important pour les enfants.

Liste téléphonique :

Service d'incendie d'Hudson

Téléphone : **911**

Appel non-urgent : **450-458-4011**

Service de police Sûreté du Québec

Téléphone : **911**

Appel non urgent : **450-424-1212**

Service Ambulance

Téléphone : **911**

Ville d'Hudson

Téléphone : **450-458-5347**

Centre communautaire d'Hudson

Téléphone : **450-458-6699**

Centre Médical Hudson

Téléphone : **450-458-5393**

CLSC Vaudreuil-Dorion

Téléphone : **450-424-8218**

CLSC Rigaud

Téléphone : **450-451-6609**

CSSS Vaudreuil-Soulange

Téléphone : **450-510-1386**

Croix-Rouge Canadienne

Téléphone : **1-800-418-1111**

Contrôle animalier

Téléphone : **450-510-1508**

Services gouvernementaux:

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Téléphone : **1 800 361-7620**

Site Web: **www.saaq.gouv.qc.ca**

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

Téléphone : **1 800 561-9749**

Site Web: **www.ramq.gouv.qc.ca**

Passeport Canada

Téléphone : **1 800 567-6868**

Site Web: **www.pptc.gc.ca**

Ressources humaines et Développement. Social Canada (assurance -emploi)

Téléphone : **1 800 808-6352**

Site Web: **www.servicecanada.gc.ca**

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada

Téléphone : **514 283-7733**

Site Web: **www.irb-cisr.gc.ca**

Immigration et communautés culturelles du Québec

Téléphone : **514 864-9191**

Site Web: **www.micc.gouv.qc.ca**

Revenu Québec

Téléphone : **1 800 267-6299**

Site Web: **www.revenuquebec.ca**

Agence du revenu du Canada

Téléphone : **1 800 267-6999**

Site Web : **www.cra-arc.gc.ca**

Centres locaux d'emploi (assistance -emploi)

Téléphone : **1 888 643-4721**

Site Web : **www.emploiquebec.net/nous-joindre/pour-nous-joindre.asp**

Compagnies de services:

Bell : **310-2355**

Hydro –Québec : **1 800 790-2424** (urgence)

Vidéotron : **1 888 433-6876**

Gaz Naturel Énergir : **1 800 361-8003**

Gaz Propane Budget : **450 373-4333**

Gaz Propane Charbonneau : **450 455-2061**

Gaz Propane Supérieur : **450 452-4480**

Compagnies de cartes de crédit:

Visa Desjardins: **1 800 224-7737**

Visa TD: **1 800 983-8472**

Visa CIBC: **1 888 337-2422**

Visa RBC: **1 800 769 2512**

MasterCard BMO: **1 800 361-3361**

MasterCard Banque National: **1 888 622-2783**

American Express Canada: **1 800 869-3016**

Numéros de téléphone importants :

Banque ou caisse Institution :

Représentant : _____

Téléphone : _____

Établissement scolaire École :

Directeur : _____

Téléphone : _____

Employeur:

Téléphone : _____

Famille, amis ou voisins

Nom et lien : _____

Téléphone : _____

Pharmacie :

Pharmacie : _____

Pharmacien : _____

Téléphone : _____

Compagnie d'assurances

Représentant : _____

Téléphone : _____

Numéro de la police d'assurance : _____

Expert en sinistre

Représentant : _____

Téléphone : _____

Numéro de dossier : _____

Nettoyage et rénovations

Électricien

Nom : _____

Téléphone : _____

Peintre

Nom : _____

Téléphone : _____

Plâtrier

Nom : _____

Téléphone : _____

Plombier

Nom : _____

Téléphone : _____

Compagnie de nettoyage

Nom : _____

Téléphone : _____

Anticiper les problèmes

- Établir la liste de vos biens et les photographier. Remettre une copie de vos documents à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Faire des photocopies de vos cartes de crédit et d'identité, et en remettre une copie à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Faire la liste de vos médicaments, l'insérer dans votre portefeuille et en remettre une copie à un proche ou les conserver dans un coffret de sûreté;
- Préparer une trousse d'urgence à apporter avec vous en cas d'évacuation;
- Tenir à jour une liste téléphonique de base que vous pouvez garder dans votre portefeuille.

Comment obtenir une copie du rapport d'intervention?

Votre demande d'accès à l'information doit être adressée au Service du greffe à la Ville d'Hudson via le **450 458-5347** et doit contenir l'ensemble des informations suivantes :

- ✓ Adresse, date et heure de l'intervention
- ✓ Nom et prénom du demandeur
- ✓ Raisons de la demande

Il est à noter que des frais sont exigés et qu'il est nécessaire de prévoir 30 jours pour la réception du rapport. N'oubliez pas de joindre une adresse de correspondance à votre demande et un numéro de téléphone pour vous joindre.

Quelques conseils à suivre

Avertisseur de fumée

L'avertisseur de fumée est l'appareil de sécurité le moins coûteux et le plus facile à installer et à entretenir. Cet outil de détection de fumée est d'une importance fondamentale puisqu'il peut sauver des vies en alertant les occupants d'une résidence de la présence de fumée au début d'un incendie. L'absence d'un avertisseur de fumée fonctionnel dans une résidence peut être fatale pour vous et votre famille.

Ne soyez pas la prochaine victime. Installez à l'intérieur de votre résidence, et ce, à chaque étage en incluant le sous-sol, des avertisseurs de fumée fonctionnels. N'oubliez pas d'effectuer régulièrement la vérification et de changer la pile aux changements d'heure.

Avertisseur de monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone (CO) est un gaz inodore, incolore et insipide. Étant donné qu'on ne peut le voir, le sentir ni le goûter, le CO peut avoir un effet sur vous ou sur les membres de votre famille avant même que vous n'ayez détecté sa présence. Même une faible exposition au monoxyde de carbone peut causer des problèmes de santé considérables. De plus, le CO est dangereux parce qu'il s'accumule rapidement dans le sang, réduisant la capacité de ce dernier à transporter l'oxygène dans l'organisme (Santé Canada, Directives d'exposition concernant la qualité de l'air des résidences, 1989).
Source : www.cmhc-schl.gc.ca

Si un appareil à combustion est installé dans un bâtiment qui abrite une résidence ou qu'un mur, plancher ou plafond est adjacent à un garage de stationnement, un avertisseur de monoxyde de carbone doit être installé dans le corridor des chambres à moins de 5 mètres de chaque porte. De plus, il est fortement recommandé de suivre le mode d'emploi du fabricant.

Plan d'évacuation

Nous vous recommandons de déterminer deux moyens d'évacuation et un point de rassemblement extérieur avec les membres de votre famille. Avoir un plan d'évacuation, et en faire l'exercice deux fois par année, augmente vos chances de sortir indemne de votre domicile en cas d'incendie. En prévoyant un point de rassemblement extérieur, vous renforcez les chances que tous les occupants aient été évacués et seront en sécurité.

Besoin d'information?

Service des Incendies d'Hudson

529 Rue Main
Hudson (Québec) J0P 1H0
(450) 458-4011
hfd@ville.hudson.qc.ca

Division Prévention

(450) 458-4011 ex. 134
prevention@ville.hudson.qc.ca

Visitez notre site internet au
www.hudson.quebec/services/securite-publique/incendie/